CALL VN E APV- EXTRANET PEUGEOT

MANUAL DO UTILIZADOR

PEUGEOT

Índice

Noções Básicas	**3**
Workflow	**4**
Permissões	**5**
Acessos	**5**
Layout	**5**
Autenticação	**6**
Homepage	**8**
Contactos	**8**
Upload	**11**
Relatórios	**15**
Verbatins	**18**
Utilizadores	**21**
Upload manuais	**23**

Introdução

O ***Call Extranet*** é uma ferramenta informática que permite a gestão do contacto Call VN e Call APV, nomeadamente:

1. Realização dos contactos através da ferramenta (com script incorporado + 3 perguntas, tipo sistema CATI) que permitirá a gestão de todo o processo de realização do CALL;

2. Construção automática dos relatórios mensais directamente pela ferramenta, anulando desta forma a etapa de envio via e-mail do relatório feito manualmente;

3. Rápida consulta e exportação de relatórios mensais e acumulados;

Para mais fácil compreensão das diferentes funcionalidades, dividimos este manual pelos dois tipos de utilização possíveis *do Call Extranet*:

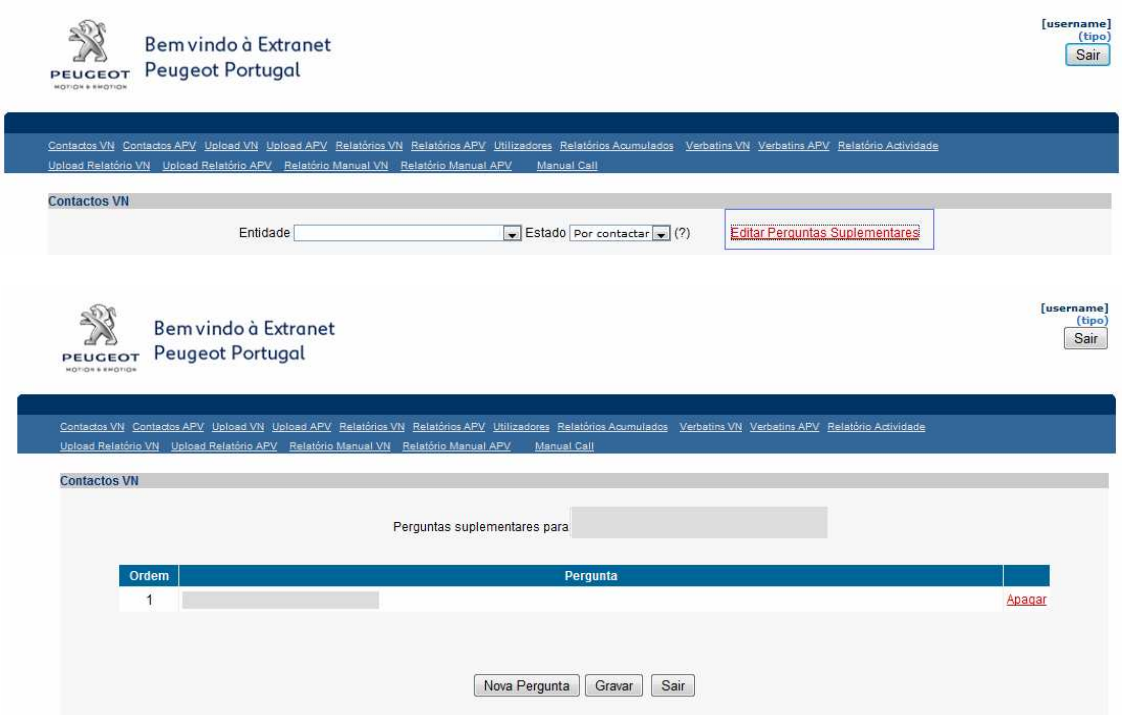
1. **Realização dos contactos através do Call Extranet**
   Neste caso, os relatórios são automáticos, gerados a partir da informação que resulta de cada inquérito finalizado pelo operador;

2. **Introdução dos resultados mensais – Upload Relatórios VN e APV**
   Neste caso, os relatórios são construídos a partir dos resultados mensais dos contactos efectuados pelo CVN / RA fora do Call Extranet, e que introduzem directamente na ferramenta.
   Este procedimento vem substituir o envio do relatório VN / APV feito até agora através de e-mail.

1. REALIZAÇÃO DOS CONTACTOS ATRAVÉS DO CALL EXTRANET

Questionário

O questionário é respectivo a actividade e de acordo com o modelo preconizado pela PPAD. No entanto, ainda é possível criar no questionário 3 perguntas suplementares.


Bem vindo à Extranet
Peugeot Portugal
[username]
(tipo)
Sair
Contactos VN Contactos APV Upload VN Upload APV Relatórios VN Relatórios APV Utilizadores Relatórios Acumulados Verbatins VN Verbatins APV Relatório Actividade
Upload Relatório VN Upload Relatório APV Relatório Manual VN Relatório Manual APV Manual Call
Contactos VN
Entidade
Estado Por contactar (?)
Editar Perguntas Suplementares
Bem vindo à Extranet
Peugeot Portugal
[username]
(tipo)
Sair
Contactos VN Contactos APV Upload VN Upload APV Relatórios VN Relatórios APV Utilizadores Relatórios Acumulados Verbatins VN Verbatins APV Relatório Actividade
Upload Relatório VN Upload Relatório APV Relatório Manual VN Relatório Manual APV Manual Call
Contactos VN
Perguntas suplementares para
Ordem
Pergunta
1
Apagar
Nova Pergunta
Gravar
Sair

As perguntas criadas serão colocadas, depois de aferir o grau de satisfação e as duvidas dos clientes, precisamente antes da última pergunta, Q4 para o questionário Call APV e Q5 para o questionário VN.

Workflow

Tratando-se de inquéritos, o sistema de workflow é bastante simples. Existe uma lista de contactos que vai sendo colocada on-line. O operador inicia então os contactos:

→ Caso este opte por suspender, esse contacto passa automaticamente para ***em curso***.
→ O operador pode marcar o questionário como ***inválido*** quando existe algum erro de dados, ou como ***recusado*** quando não existe vontade por parte do cliente em responder.
→ Caso exista vontade do cliente, mas falta de tempo no imediato, o operador pode manter o questionário ***em curso*** e adicionar uma nota com informações de uma data/hora mais conveniente para o cliente.
→ Continuando a responder às perguntas, o questionário passa para ***terminado***.

Permissões

O *Call* apresenta 3 níveis de autorizações, sendo que os níveis superiores podem ou não herdar os privilégios dos níveis inferiores. Estes são, do nível mais baixo para o mais alto:

Operador – vêm as listagens de questionários com o seu workflow e podem iniciar um questionário a um cliente (autorização, por exemplo, de um operador subcontratado);

VN, APV – Funcionam como 2 módulos separados, tendo cada um as suas áreas de upload, inquéritos (questionários), relatórios e verbatins (autorização CVN / RA);

Administrador – um administrador herda todas as áreas, podendo visualizar todos os esquemas anteriores (operadores, VN e APV) e também os sistemas de autorizações de Utilizadores (autorização PPA).

Acessos

O *Call* pode ser acedido de 2 formas diferentes: os utilizadores da *Extranet Peugeot* podem aceder ao Call através de um link na página principal da Extranet. Os operadores externos à *Peugeot* acedem ao seu módulo através de um link específico.

Layout

Constituído por 3 blocos principais de informação, o layout segue o seguinte esquema:

Cabeçalho – O cabeçalho tem a informação geral do Utilizador (nome e função) e o botão para finalizar a sessão de trabalho no Call.

Menu – No menu é possível navegar entre as secções do Site. Este é o exemplo de um menu completo, sendo que o menu visualizado por cada utilizador depende das suas permissões.

Conteúdo – A zona reservada para o conteúdo, variando de controlos mediante a zona seleccionada no menu.

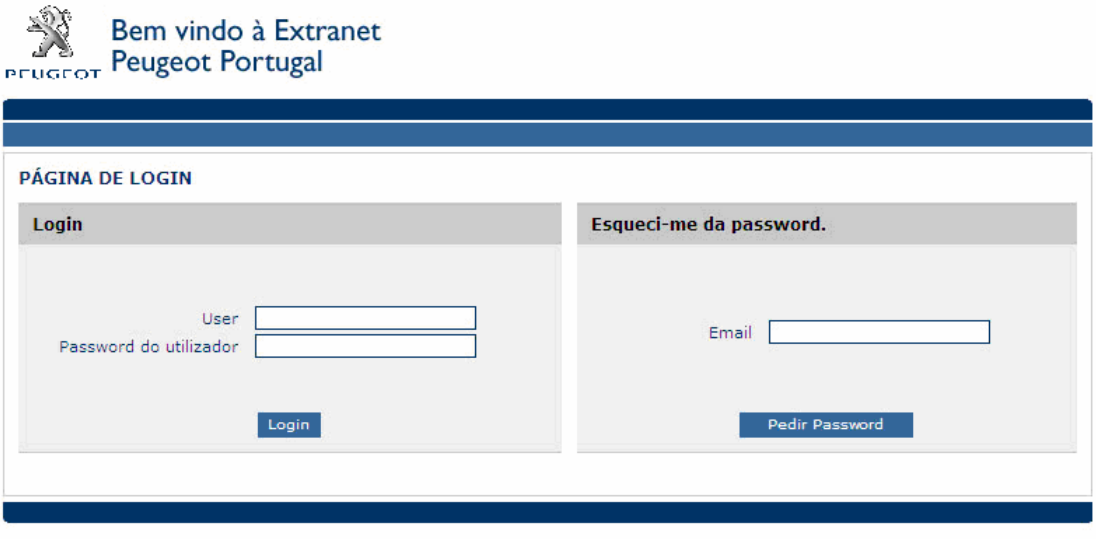
Menu

Contactos VN Contactos APV Upload VN Upload APV Relatórios VN Relatórios APV Utilizadores Relatórios Acumulados Verbatins VN Verbatins APV Relatório Actividade
Upload Relatório VN Upload Relatório APV Relatório Manual VN Relatório Manual APV Exportar Clientes Manual Call

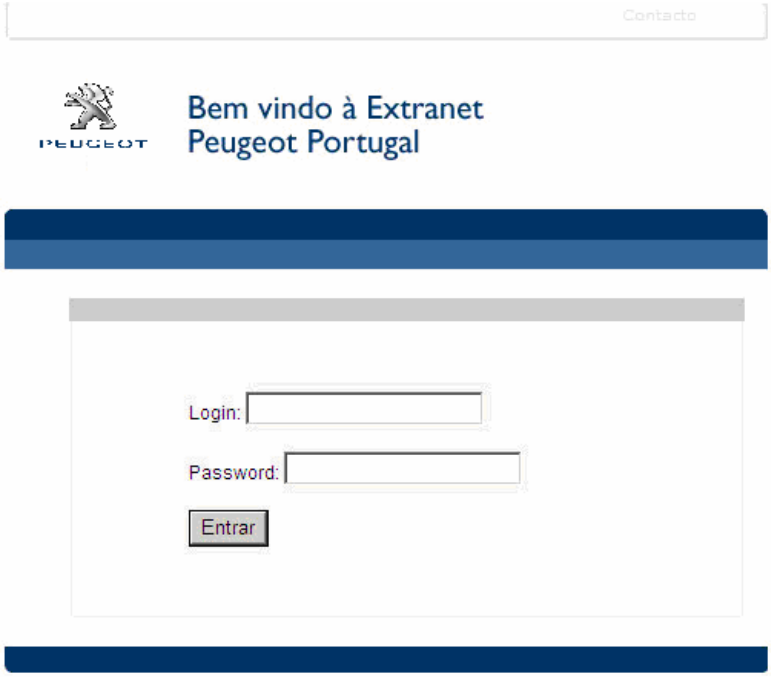
Conteúdo

Autenticação

Extranet Peugeot – Entrando na página de login da Extranet usando os dados de autenticação de utilizador na Página principal, o Utilizador pode escolher o módulo do Call conforme as imagens seguintes:



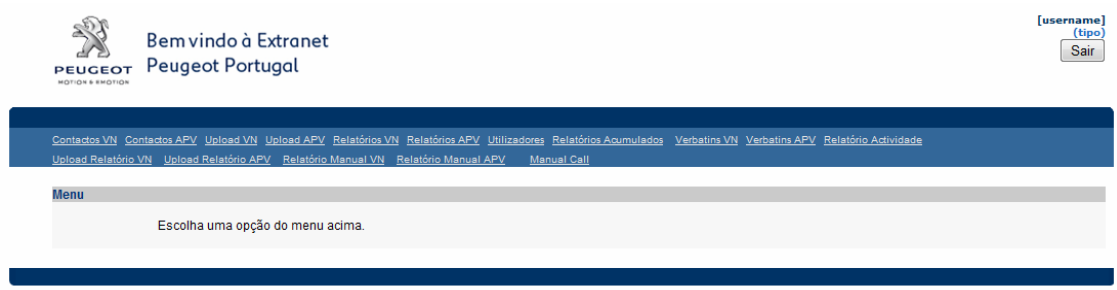
Módulo standalone – Esta página serve para autenticar os utilizadores com as credenciais de Call.



Nota : As funcionalidades presentes no Call não diferem mediante o sítio de Internet por onde se faz o Login.

Homepage

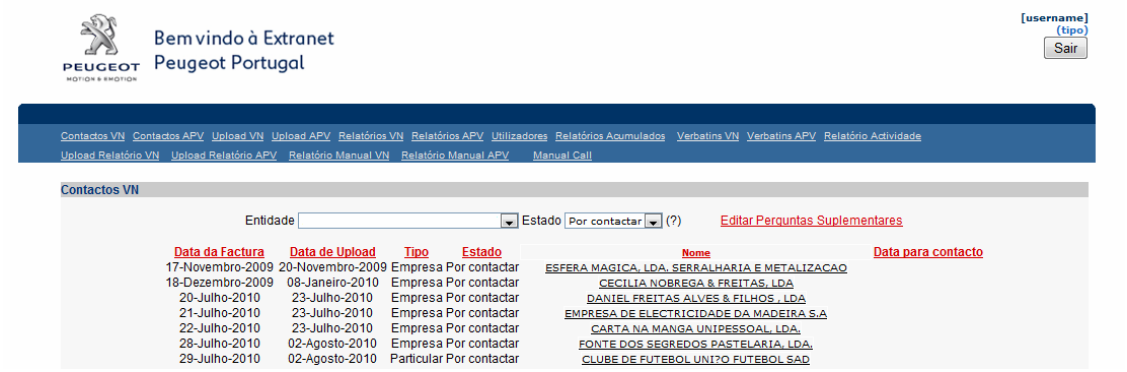
A página principal mostra ao utilizador o cabeçalho preenchido e as zonas a que ele tem acesso.


Bem vindo à Extranet
Peugeot Portugal
[username]
(tipo)
Sair
Contactos VN Contactos APV Upload VN Upload APV Relatórios VN Relatórios APV Utilizadores Relatórios Acumulados Verbatins VN Verbatins APV Relatório Actividade
Upload Relatório VN Upload Relatório APV Relatório Manual VN Relatório Manual APV Manual Call
Menu
Escolha uma opção do menu acima.

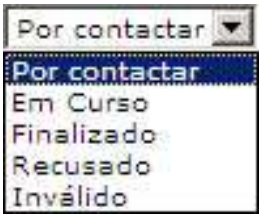
Contactos

Existem 2 módulos de Contactos, os que provêm dos VN e dos APV. O funcionamento básico é o mesmo (workflow), embora as questões difiram de um para o outro.

Este é o aspecto de uma listagem:


Bem vindo à Extranet
Peugeot Portugal
[username]
(tipo)
Sair
Contactos VN Contactos APV Upload VN Upload APV Relatórios VN Relatórios APV Utilizadores Relatórios Acumulados Verbatins VN Verbatins APV Relatório Actividade
Upload Relatório VN Upload Relatório APV Relatório Manual VN Relatório Manual APV Manual Call
Contactos VN
Entidade
Estado Por contactar (?)
Editar Perguntas Suplementares
Data da Factura | Data de Upload | Tipo | Estado | Nome | Data para contacto
17-Novembro-2009 | 20-Novembro-2009 | Empresa | Por contactar | ESFERA MAGICA, LDA. SERRALHARIA E METALIZACAO
18-Dezembro-2009 | 08-Janeiro-2010 | Empresa | Por contactar | CECILIA NOBREGA & FREITAS, LDA
20-Julho-2010 | 23-Julho-2010 | Empresa | Por contactar | DANIEL FREITAS ALVES & FILHOS , LDA
21-Julho-2010 | 23-Julho-2010 | Empresa | Por contactar | EMPRESA DE ELECTRICIDADE DA MADEIRA S.A
22-Julho-2010 | 23-Julho-2010 | Empresa | Por contactar | CARTA NA MANGA UNIPESSOAL, LDA.
28-Julho-2010 | 02-Agosto-2010 | Empresa | Por contactar | FONTE DOS SEGREDOS PASTELARIA, LDA.
29-Julho-2010 | 02-Agosto-2010 | Particular | Por contactar | CLUBE DE FUTEBOL UNI?O FUTEBOL SAD

Existe um sistema de filtro a partir do Concessionário e através das seguintes informações:



→ Estado do contacto;
→ Tipo de cliente;
→ Data de upload do contacto: por defeito aparecem os 2 últimos meses, sendo possível alterar as datas do filtro.

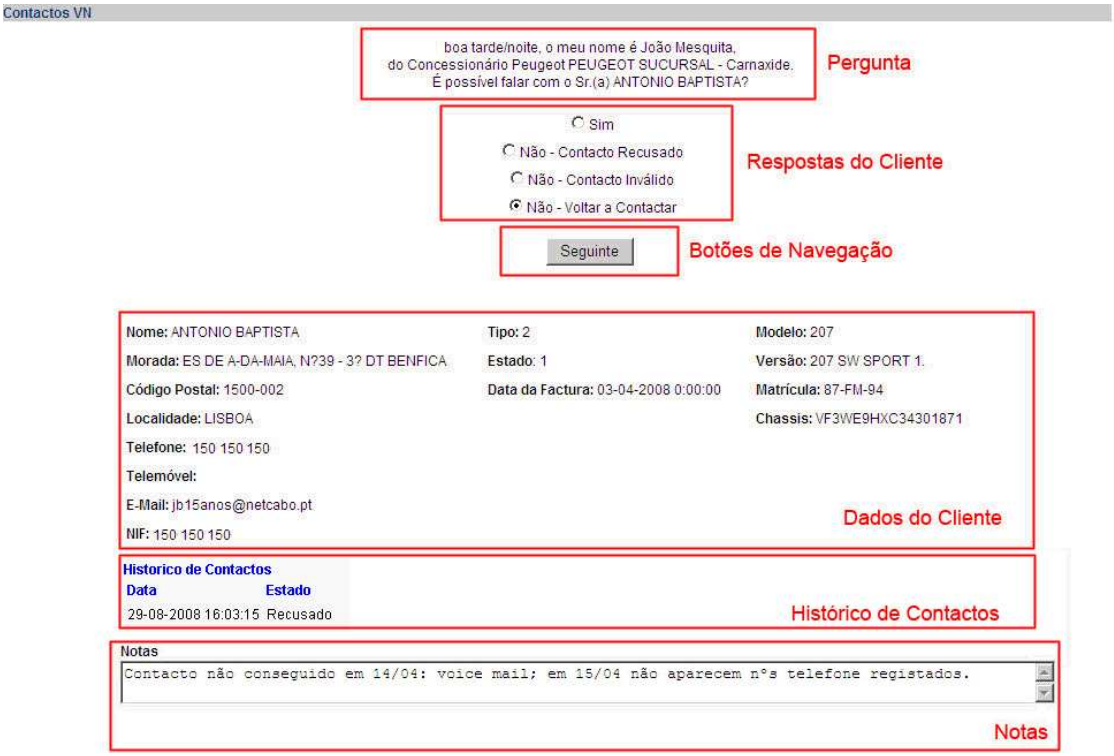
Para ordenar os resultados basta clicar na ordem desejada (data de factura, data de upload, tipo, estado, nome e data para contacto). Um clique ordena a listagem de modo ascendente, e um segundo clique de modo descendente.

Caso os resultados sejam superiores a 20, na zona inferior da listagem aparecerão as várias páginas disponíveis, sendo que a listagem actual estará a preto e os outros números a vermelho; clicando em qualquer número são disponibilizados os registos referentes, ficando então o número desta a preto para indicar a página actual. Note-se que as ordenações continuam a funcionar.

Iniciar um Contacto

Para iniciar o tratamento de um Contacto, o utilizador deve clicar no nome desejado.

A partir desse momento a zona de conteúdo apresenta a seguinte estrutura:



Pergunta : zona gerada automaticamente com os dados do operador e os dados do contacto e o texto que operador deve ler ao cliente.

Respostas do Cliente : para cada pergunta existem uma série de respostas predefinidas que o operador deve registar antes de poder avançar. É obrigatório escolher uma resposta mesmo que esta não exista; deve escolher a mais adequada, para prosseguir, caso contrário o operador será alertado da falta de resposta com o seguinte alerta.

Botões de Navegação : Zona onde se irá proceder à navegação dentro do contacto. Existem 3 botões passíveis de serem apresentados ao operador:

→ **Seguinte** : Após o operador preencher a resposta do cliente, deve clicar neste botão para passar à próxima pergunta.

→ **Suspender** : Caso o cliente por algum motivo não possa continuar o questionário, o operador deverá clicar neste botão; o questionário ficará com o estado em curso e o operador pode agendar um novo contacto com o cliente. Quando o operador retoma um questionário em curso, as questões que o cliente tinha respondido anteriormente até à suspensão, aparecerão "pré-seleccionadas" permitindo ao operador rapidamente rever com o cliente as questões já respondidas.

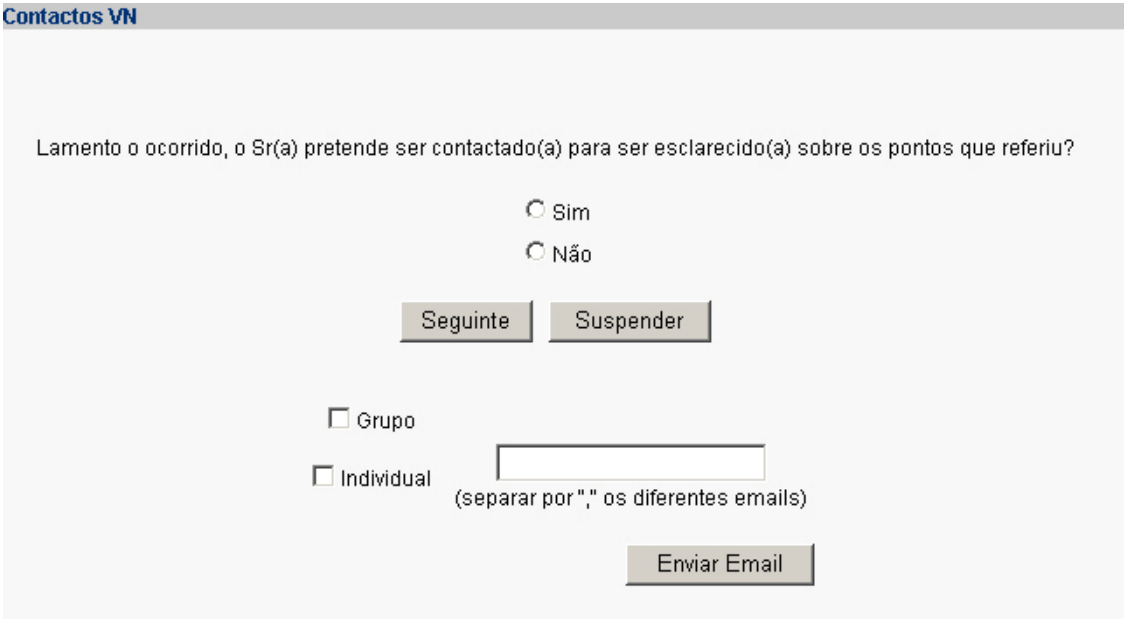
→ **Concluir** : Como o próprio nome indica, quando não existirem mais perguntas, o operador deve concluir o Questionário para este entrar em modo de *terminado*.

Dados do Cliente : Zona do formulário onde estão indicados os dados do cliente para uma rápida referência do operador a erros e eventuais informações incoerentes.

Histórico de Cliente: Aqui é possível ver todas as tentativas de contacto com o cliente e o retorno recebido.

Notas : Esta zona serve para guardar eventuais notas sobre o processo, tais como tentativas de contactos falhadas, agendamentos de novas datas de contacto, nome de um responsável etc.

Durante a navegação, caso o cliente se encontre insatisfeito com a Peugeot, surgirá ao Operador um écran de envio de e-mail. Nesta altura, será pedido que escolha se o envio será para o grupo predefinido, ou para um e-mail ou mais e-mails individuais, conforme imagem seguinte:



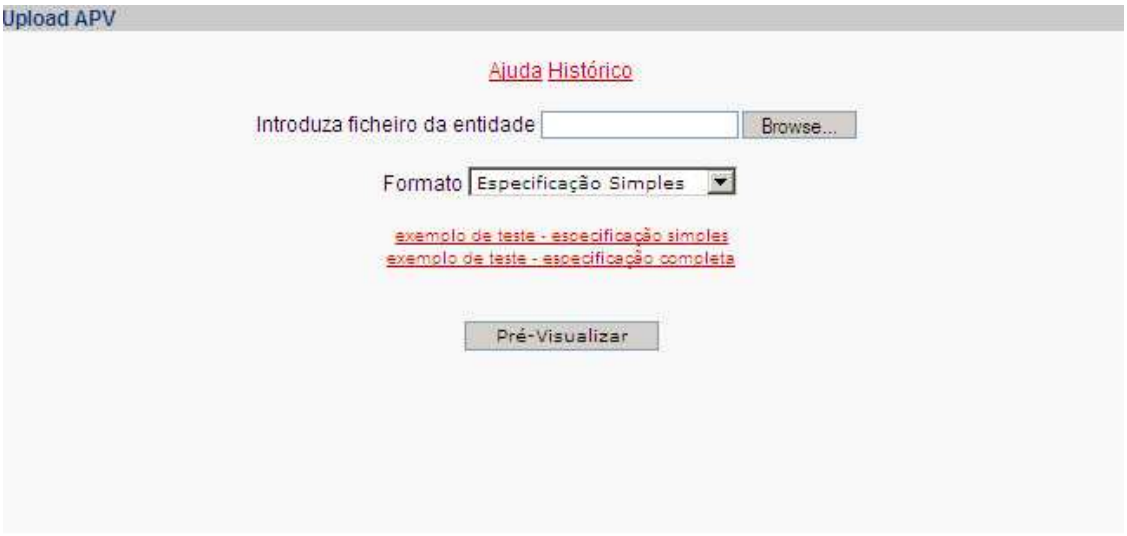
Upload

Esta é a parte crucial do *Call*; aqui carregam-se todos os contactos para depois se fazerem os questionários telefónicos. É necessário que exista um cuidado extra para evitar o carregamento de contacto inválidos.

Uploads VN e APV

O motor de *upload* de contactos funciona com base em ficheiros de texto (que têm o mesmo formato que os ficheiros preconizados para o contacto ISC). Este formato tem a denominação **especificação completa**. Como forma alternativa de upload, em caso de ficheiros de texto com formato errado, é possível fazer o upload de um ficheiro Excel, mas que deve ser utilizado apenas como último recurso, pois a informação do

cliente é muito básica, não permitindo ao operador uma eficaz caracterização do cliente no momento do contacto. Este formato tem a denominação **especificação simples**.



Para uma mais fácil compreensão, os 2 modelos estão disponíveis para serem descarregados. Uma ferramenta de pré-visualização está também disponível para validação dos dados antes de os mesmos serem carregados na base de dados.

Ficheiro Completo VN – igual ao enviado para o ISC.

VN	Tipo	Comprimento	Início	Fim
Nr_Concess	Numérico	5	1	5
Nr_Dialog	Numérico	6	6	11
NIF	Numérico	9	12	20
Tipo de Cliente	Alfanumérico	15	21	35
E_Mail	Alfanumérico	80	36	115
Nome Cliente	Alfanumérico	100	116	215
Morada	Alfanumérico	100	216	315
Código Postal	Alfanumérico	8	316	323
Localidade	Alfanumérico	100	324	423
Telefone	Numérico	9	424	432
Telemóvel	Numérico	9	433	441
VIN	Alfanumérico	17	442	458
Matrícula	Alfanumérico	15	459	473
Modelo	Alfanumérico	15	474	488
Versão	Alfanumérico	15	489	503
Data de factura	data	10	504	513

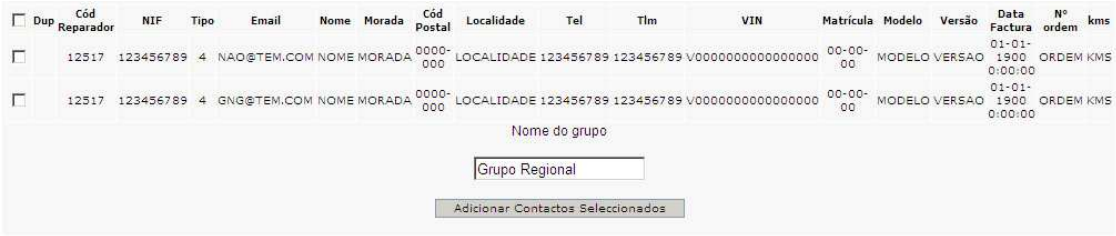
Ficheiro Completo APV – igual ao enviado para o ISC.

APV	Tipo	Comprimento	Início	Fim
Código RA	Numérico	5	1	5
NIF	Numérico	9	6	14
Tipo de Cliente	Alfanumérico	15	15	29
E-Mail	Alfanumérico	80	30	109
Nome Cliente	Alfanumérico	100	110	209
Morada	Alfanumérico	100	210	309
Código Postal	Alfanumérico	8	310	317
Localidade	Alfanumérico	100	318	417
Telefone	Numérico	9	418	426
Telemóvel	Numérico	9	427	435
VIN	Alfanumérico	17	436	452
Matricula	Alfanumérico	15	453	467
Modelo	Alfanumérico	15	468	482
Versão	Alfanumérico	15	483	497
Data de factura APV	data	10	498	507
Nº OR	Alfanumérico	15	508	522
KM´s	Numérico	7	523	529

Ficheiro Simples VN e APV – espera **7 campos** de dados.
coluna A – Código do Concessionário
coluna B – Nome do Cliente
coluna C – NIF
coluna D – Chassis / VIN
coluna E – Modelo
coluna F – Data (da venda ou da factura, Os contactos com a data de 01/01/1900, são contactos que foi detectado algum problema.)
coluna G – Tipo de Cliente

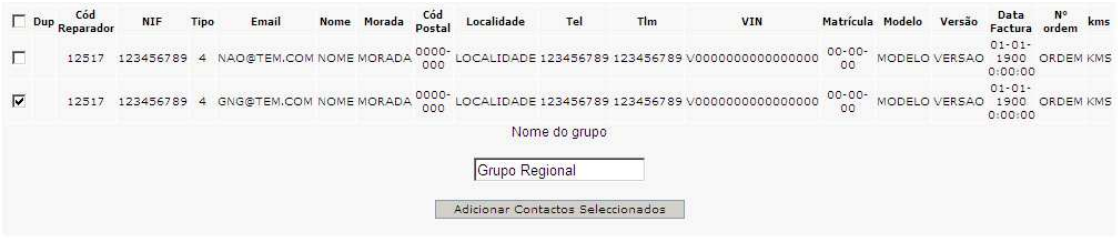
O modo de funcionamento segue um rigoroso *modus operandi*. Primeiro escolhe-se qual o *tipo de upload* que se vai efectuar (link); em seguida escolhe-se o *Ficheiro* e posteriormente qual o *formato de ficheiro* que estamos a introduzir (simples ou completo).

O utilizador deve então clicar em *Pré-visualizar*. Este processo parte as linhas segundo os critérios em cima explicados e seguidamente carrega uma listagem onde os mostra separados. Esta listagem permite ao utilizador identificar qualquer erro; caso seja detectado o utilizador deve fazer as mudanças necessárias e repetir os passos anteriores até que o resultado seja o desejado.



Depois de a Listagem apresentar os dados correctamente formatados, o sistema procura eventuais duplicações (entradas que são exactamente iguais). No caso do VN, através da Matrícula, e no caso dos APV através da Matrícula, Kms e Data da Factura). Caso existam dados duplicados, o utilizador será advertido através de uma marca na coluna *Dup*.

Tomando esses dados informativos em consideração, o utilizador deverá seleccionar os registos que pretende adicionar na base de dados, e para isso deverá seleccionar a caixa que aparece no início do registo com um √ . Existe a possibilidade de seleccionar todos os registos, clicando na caixa que aparece no *Cabeçalho da Listagem*. Seguidamente, o Utilizador deverá atribuir um nome ao Grupo que vai inserir. Tendo efectuado todos estes passos, o Utilizador deverá clicar em *Adicionar Contactos Seleccionados*. Assim, os contactos seleccionados passam para a base de dados no estado *por ler*, para serem tratados pelos operadores.



Relatórios

Existem no Call, 3 módulos de relatórios. Um módulo para as entradas *VN*, um para os *APV* e os *Acumulados,* que se dividem também em VN e APV.

Os relatórios propriamente ditos têm várias funcionalidades comuns, pelo que convém termos uma noção prévia.

Navegação – se existir mais do que uma página, esta parte estará activa, permitindo navegar de página para página.

Zoom – esta funcionalidade permite modificar o tamanho da visualização.

Procura – Recorrendo a esta caixa de texto, o utilizador pode procurar blocos de texto para uma mais fácil referência de dados

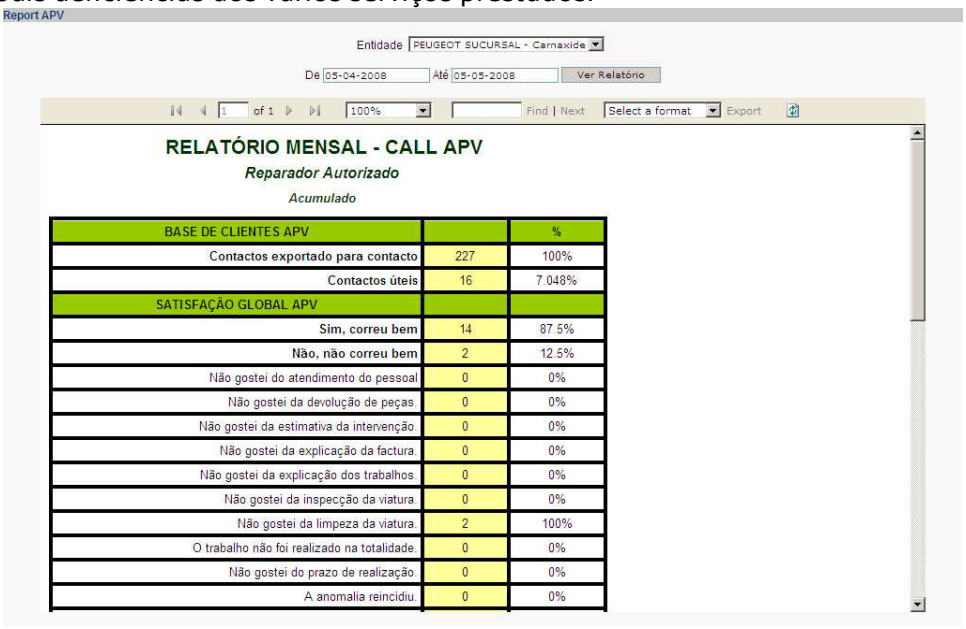
Exportar – É possível exportar os dados do relatório utilizando esta funcionalidade. Para isso o utilizador apenas necessita de escolher o tipo de exportação que pretende – **XLS** ou **PDF** – e clicar em *Exportar.*

Refresh – O refresh é usado para reexecutar o código que gera os relatórios. Desta forma, relatórios que são feitos com dados que estão a ser actualizados no momento, podem ser considerados imediatamente.

Relatórios VN e APV

Como tem vindo a ser normal no *Call*, não existe muita diferença de funcionamento entre o VN e o APV.
Com o intuito de filtrar e agrupar os dados, o sistema pede ao utilizador para preencher a ***Entidade*** (concessionário), o ***Tipo*** (Particular, Empresa ou Todos) e as ***datas de início*** (dd-mm-aaaa) e de ***fim*** (dd-mm-aaaa). A partir deste momento o utilizador pode gerar o relatório.

Os dados apresentados dividem-se em 2 Grupos: primeiro, uma análise quantitativa (qual o número de clientes exportados para contacto) e a quantidade de Contactos Úteis (que responderam ao inquérito); o segundo grupo, utilizando o grupo passível de ser analisado, descreve percentualmente quais foram as Respostas do Cliente sobre o serviço efectuado, mediante o tipo. Desta forma, pode-se concluir quais são as principais deficiências dos vários serviços prestados.



Report APV

Entidade PEUGEOT SUCURSAL - Carnaxide

De 05-04-2008 Até 05-05-2008 Ver Relatório

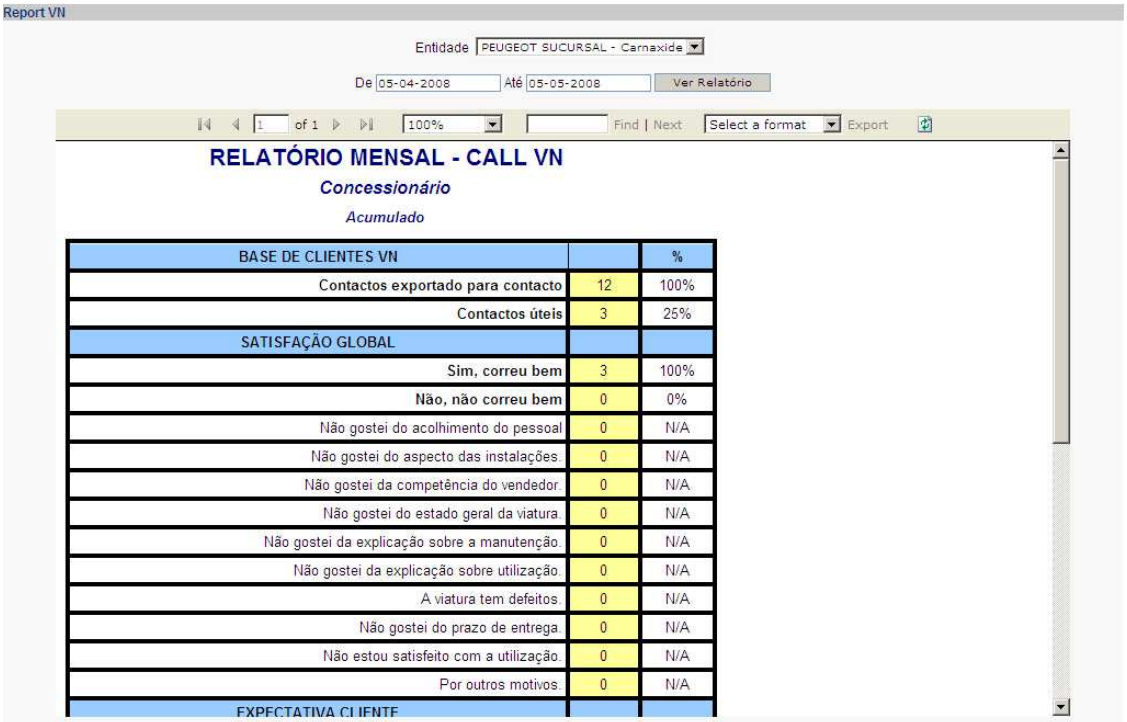
1 of 1 100% Find | Next Select a format Export

RELATÓRIO MENSAL - CALL APV

Reparador Autorizado

Acumulado

BASE DE CLIENTES APV		%
Contactos exportado para contacto	227	100%
Contactos úteis	16	7.048%
SATISFAÇÃO GLOBAL APV		
Sim, correu bem	14	87.5%
Não, não correu bem	2	12.5%
Não gostei do atendimento do pessoal	0	0%
Não gostei da devolução de peças	0	0%
Não gostei da estimativa da intervenção	0	0%
Não gostei da explicação da factura	0	0%
Não gostei da explicação dos trabalhos	0	0%
Não gostei da inspecção da viatura	0	0%
Não gostei da limpeza da viatura	2	100%
O trabalho não foi realizado na totalidade	0	0%
Não gostei do prazo de realização	0	0%
A anomalia reincidiu	0	0%



Report VN

Entidade PEUGEOT SUCURSAL - Carnaxide

De 05-04-2008 Até 05-05-2008 Ver Relatório

1 of 1 100% Find | Next Select a format Export

RELATÓRIO MENSAL - CALL VN

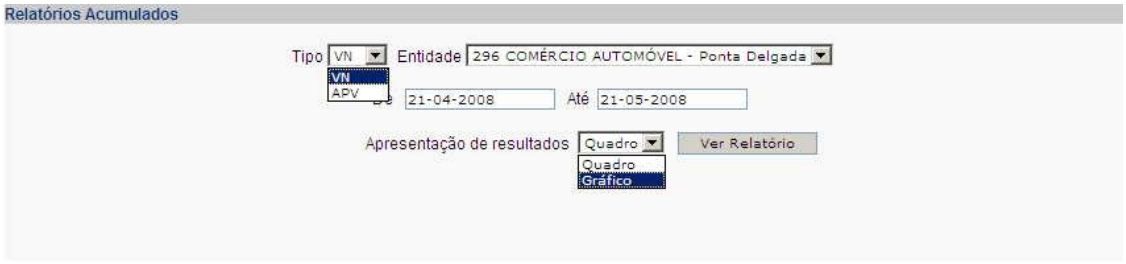
Concessionário

Acumulado

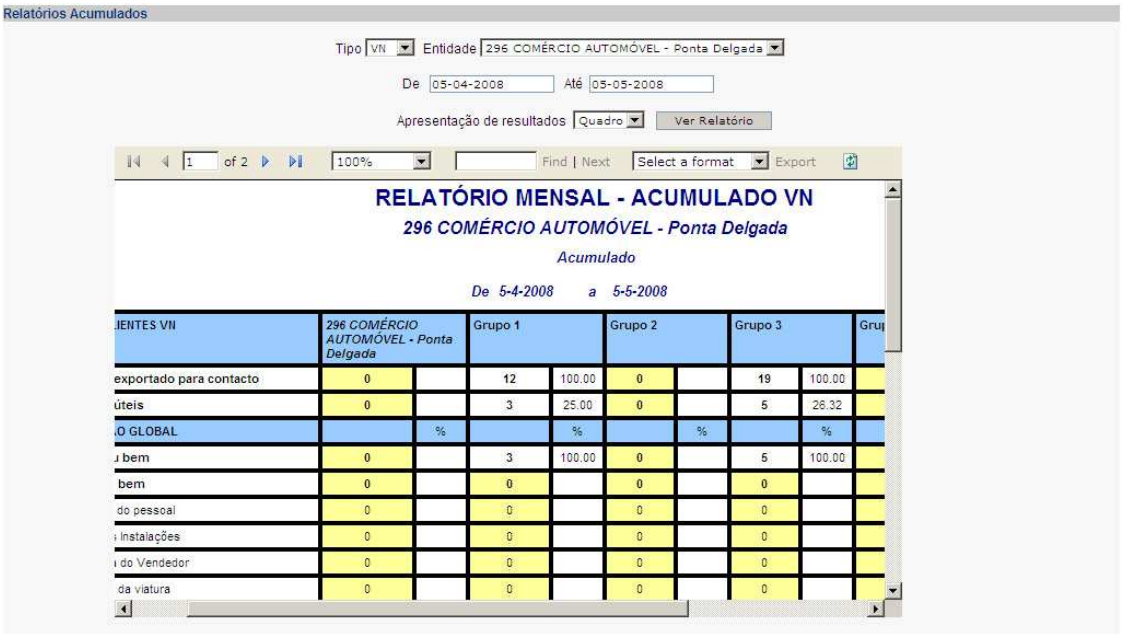
BASE DE CLIENTES VN		%
Contactos exportado para contacto	12	100%
Contactos úteis	3	25%
SATISFAÇÃO GLOBAL		
Sim, correu bem	3	100%
Não, não correu bem	0	0%
Não gostei do acolhimento do pessoal	0	N/A
Não gostei do aspecto das instalações	0	N/A
Não gostei da competência do vendedor	0	N/A
Não gostei do estado geral da viatura	0	N/A
Não gostei da explicação sobre a manutenção	0	N/A
Não gostei da explicação sobre utilização	0	N/A
A viatura tem defeitos	0	N/A
Não gostei do prazo de entrega	0	N/A
Não estou satisfeito com a utilização	0	N/A
Por outros motivos	0	N/A
EXPECTATIVA CLIENTE		

Relatórios Acumulados

Conforme os relatórios normais (VN e APV), para o utilizador gerar Relatórios Acumulados comparando-se assim com os resultados a nível nacional, o sistema pede-lhe para preencher o ***Tipo*** (Particular, Empresa ou Todos), a ***Actividade*** – VN ou APV, a ***Entidade*** (concessionário), as ***datas de início*** (dd-mm-aaaa) e de ***fim*** (dd-mm-aaaa) e o ***Tipo de saída***. A saída do relatório pode ser efectuada em quadro informativo (muito parecido com os relatórios standard) ou em gráfico. A partir deste momento o utilizador pode gerar o relatório.



A grande diferença entre os relatórios *Standard* e os A*cumulados* prende-se com o facto de os relatórios Acumulados terem a capacidade de juntar todas as Entidade a nível nacional dentro das datas designadas e compará-las entre eles.



IENTES VN	296 COMÉRCIO AUTOMÓVEL - Ponta Delgada		Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		Grup
exportado para contacto	0		12	100.00	0		19	100.00	
úteis	0		3	25.00	0		5	26.32	
O GLOBAL		%		%		%		%	
bem	0		3	100.00	0		5	100.00	
bem	0		0		0		0		
do pessoal	0		0		0		0		
instalações	0		0		0		0		
do Vendedor	0		0		0		0		
da viatura	0		0		0		0		

Verbatins

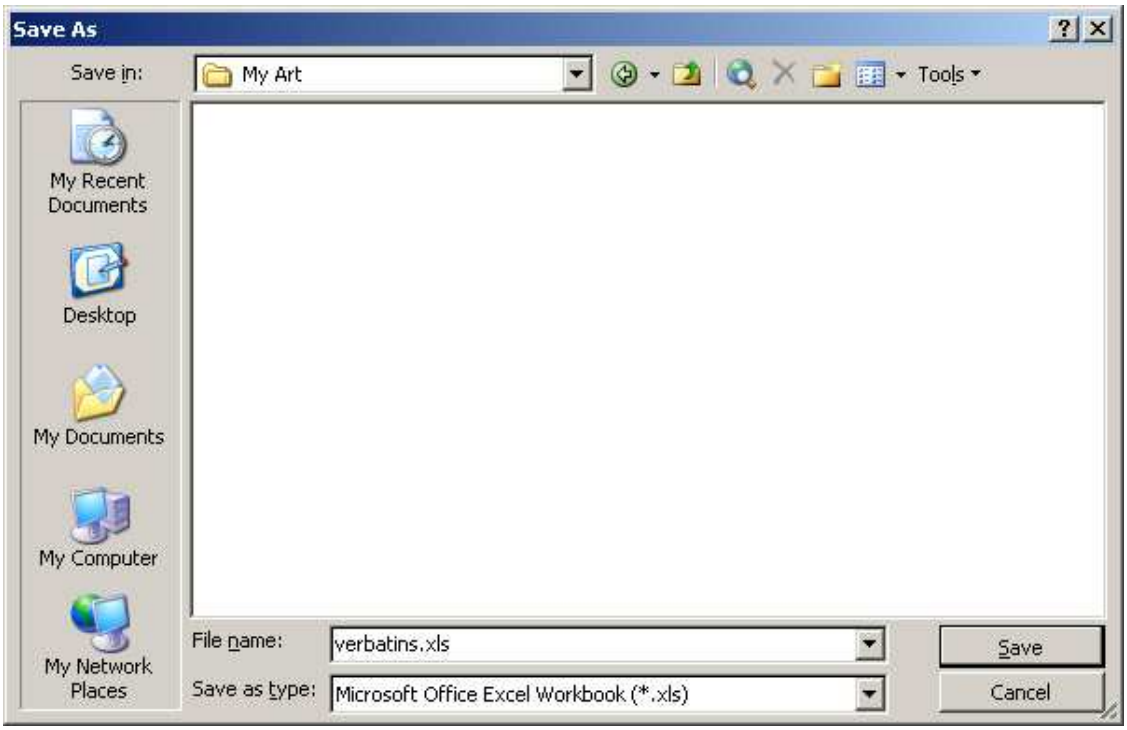
Os verbatins existem em 2 módulos (VN e APV) o seu funcionamento a nível lógico, como em todo o resto do projecto, não difere.

As notas criadas pelos Operadores nos contactos ficam aqui disponibilizadas por data. Para *Exportar* uma listagem dessas notas, o Utilizador deve preencher a data de início e a data de fim.
O formato da data é **dd-mm-aaaa**, conforme a imagem seguinte:

Depois de clicar em *Exportar,* será pedida ao utilizador qual a acção que pretende efectuar: *Abrir, Gravar* ou *Cancelar*; sugerimos que grave o ficheiro Excel no seu computador.

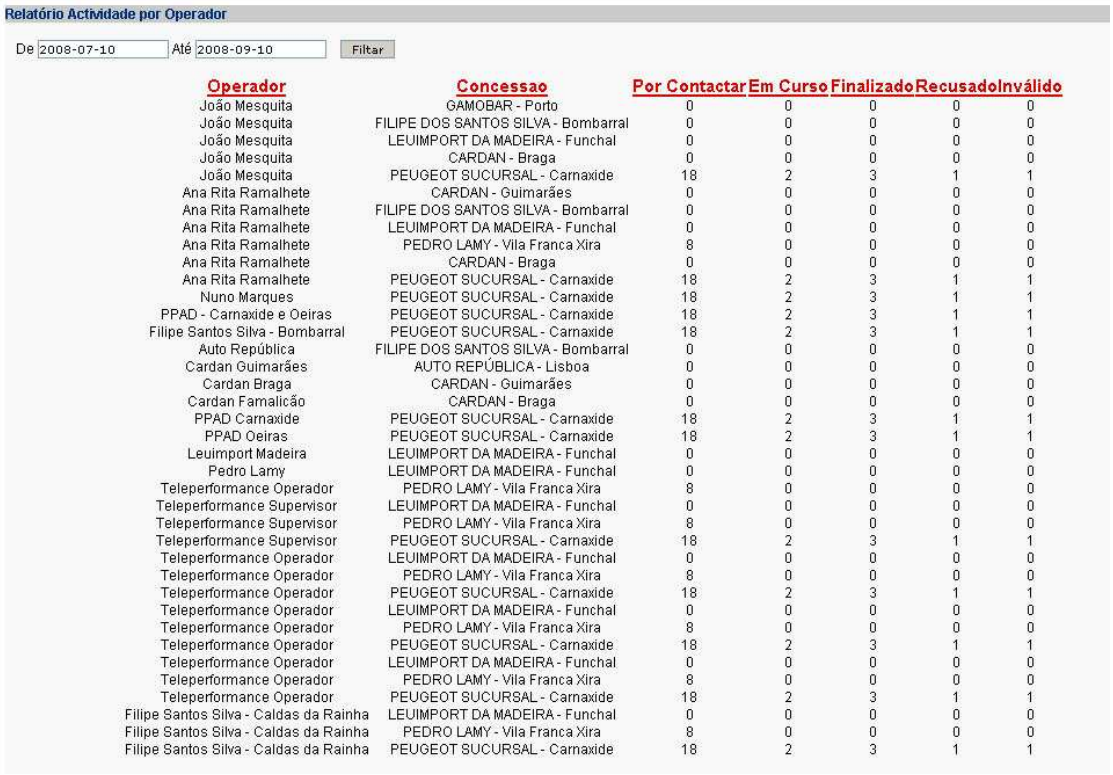
File Download
Do you want to open or save this file?
Name: verbatins_exporta_vn.xls
Type: Microsoft Excel Worksheet, 5,14KB
From: www.eurorscg.pt
Open
Save
Cancel
Always ask before opening this type of file
While files from the Internet can be useful, some files can potentially harm your computer. If you do not trust the source, do not open or save this file. What's the risk?

Utilizando o sistema predefinido do sistema operativo:



Relatório Actividade

Este módulo permite verificar as actividades efectuadas por cada operador mediante um tempo atribuído.



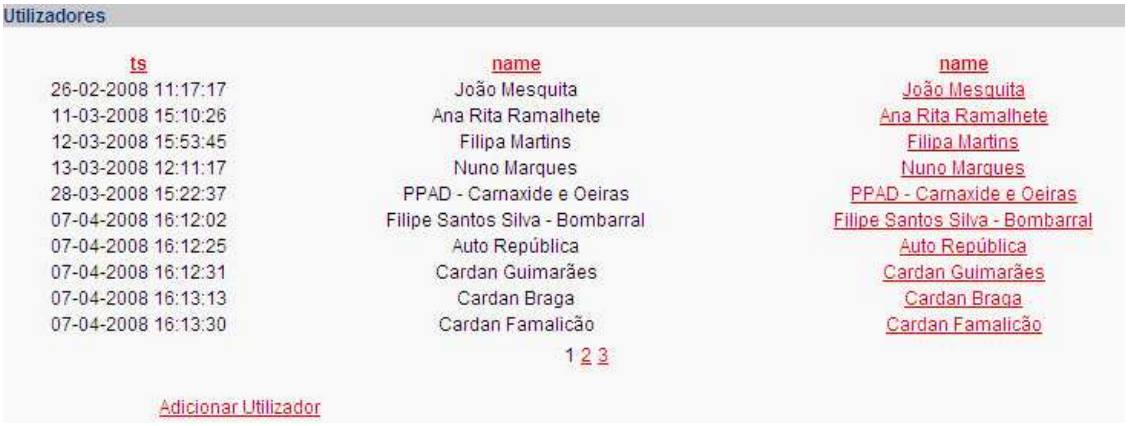
Relatório Actividade por Operador

De 2008-07-10 Até 2008-09-10 Filtar

Operador	Concessao	Por Contactar	Em Curso	Finalizado	Recusado	Inválido
João Mesquita	GAMOBAR - Porto	0	0	0	0	0
João Mesquita	FILIPE DOS SANTOS SILVA - Bombarral	0	0	0	0	0
João Mesquita	LEUIMPORT DA MADEIRA - Funchal	0	0	0	0	0
João Mesquita	CARDAN - Braga	0	0	0	0	0
João Mesquita	PEUGEOT SUCURSAL - Carnaxide	18	2	3	1	1
Ana Rita Ramalhete	CARDAN - Guimarães	0	0	0	0	0
Ana Rita Ramalhete	FILIPE DOS SANTOS SILVA - Bombarral	0	0	0	0	0
Ana Rita Ramalhete	LEUIMPORT DA MADEIRA - Funchal	0	0	0	0	0
Ana Rita Ramalhete	PEDRO LAMY - Vila Franca Xira	8	0	0	0	0
Ana Rita Ramalhete	CARDAN - Braga	0	0	0	0	0
Ana Rita Ramalhete	PEUGEOT SUCURSAL - Carnaxide	18	2	3	1	1
Nuno Marques	PEUGEOT SUCURSAL - Carnaxide	18	2	3	1	1
PPAD - Carnaxide e Oeiras	PEUGEOT SUCURSAL - Carnaxide	18	2	3	1	1
Filipe Santos Silva - Bombarral	PEUGEOT SUCURSAL - Carnaxide	18	2	3	1	1
Auto República	FILIPE DOS SANTOS SILVA - Bombarral	0	0	0	0	0
Cardan Guimarães	AUTO REPÚBLICA - Lisboa	0	0	0	0	0
Cardan Braga	CARDAN - Guimarães	0	0	0	0	0
Cardan Famalicão	CARDAN - Braga	0	0	0	0	0
PPAD Carnaxide	PEUGEOT SUCURSAL - Carnaxide	18	2	3	1	1
PPAD Oeiras	PEUGEOT SUCURSAL - Carnaxide	18	2	3	1	1
Leuimport Madeira	LEUIMPORT DA MADEIRA - Funchal	0	0	0	0	0
Pedro Lamy	LEUIMPORT DA MADEIRA - Funchal	0	0	0	0	0
Teleperformance Operador	PEDRO LAMY - Vila Franca Xira	8	0	0	0	0
Teleperformance Supervisor	LEUIMPORT DA MADEIRA - Funchal	0	0	0	0	0
Teleperformance Supervisor	PEDRO LAMY - Vila Franca Xira	8	0	0	0	0
Teleperformance Supervisor	PEUGEOT SUCURSAL - Carnaxide	18	2	3	1	1
Teleperformance Operador	LEUIMPORT DA MADEIRA - Funchal	0	0	0	0	0
Teleperformance Operador	PEDRO LAMY - Vila Franca Xira	8	0	0	0	0
Teleperformance Operador	PEUGEOT SUCURSAL - Carnaxide	18	2	3	1	1
Teleperformance Operador	LEUIMPORT DA MADEIRA - Funchal	0	0	0	0	0
Teleperformance Operador	PEDRO LAMY - Vila Franca Xira	8	0	0	0	0
Teleperformance Operador	PEUGEOT SUCURSAL - Carnaxide	18	2	3	1	1
Teleperformance Operador	LEUIMPORT DA MADEIRA - Funchal	0	0	0	0	0
Teleperformance Operador	PEDRO LAMY - Vila Franca Xira	8	0	0	0	0
Teleperformance Operador	PEUGEOT SUCURSAL - Carnaxide	18	2	3	1	1
Filipe Santos Silva - Caldas da Rainha	LEUIMPORT DA MADEIRA - Funchal	0	0	0	0	0
Filipe Santos Silva - Caldas da Rainha	PEDRO LAMY - Vila Franca Xira	8	0	0	0	0
Filipe Santos Silva - Caldas da Rainha	PEUGEOT SUCURSAL - Carnaxide	18	2	3	1	1

Utilizadores

Nesta área é possível *Editar* e *Criar* as credenciais de acesso ao Call de todas as Entidades. Esta área está disponível apenas para o Administrador PPA.



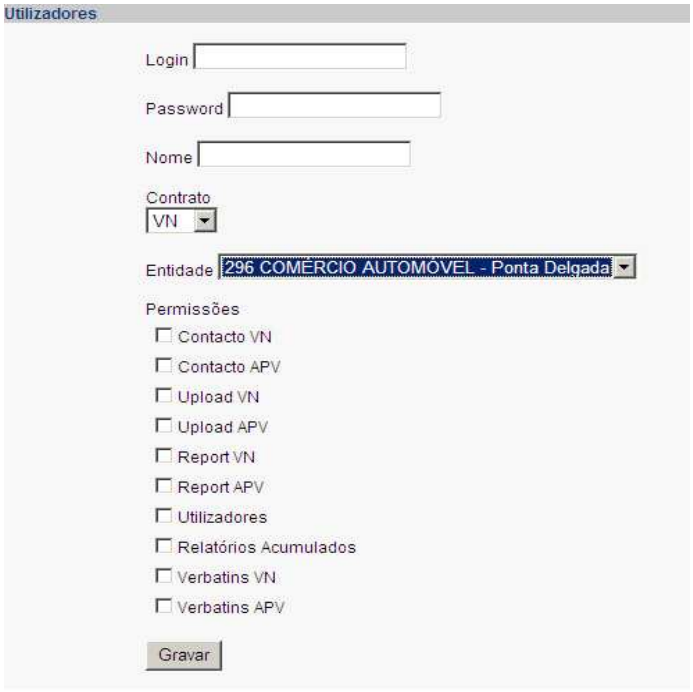
Utilizadores

ts	name	name
26-02-2008 11:17:17	João Mesquita	João Mesquita
11-03-2008 15:10:26	Ana Rita Ramalhete	Ana Rita Ramalhete
12-03-2008 15:53:45	Filipa Martins	Filipa Martins
13-03-2008 12:11:17	Nuno Marques	Nuno Marques
28-03-2008 15:22:37	PPAD - Carnaxide e Oeiras	PPAD - Carnaxide e Oeiras
07-04-2008 16:12:02	Filipe Santos Silva - Bombarral	Filipe Santos Silva - Bombarral
07-04-2008 16:12:25	Auto República	Auto República
07-04-2008 16:12:31	Cardan Guimarães	Cardan Guimarães
07-04-2008 16:13:13	Cardan Braga	Cardan Braga
07-04-2008 16:13:30	Cardan Famalicão	Cardan Famalicão

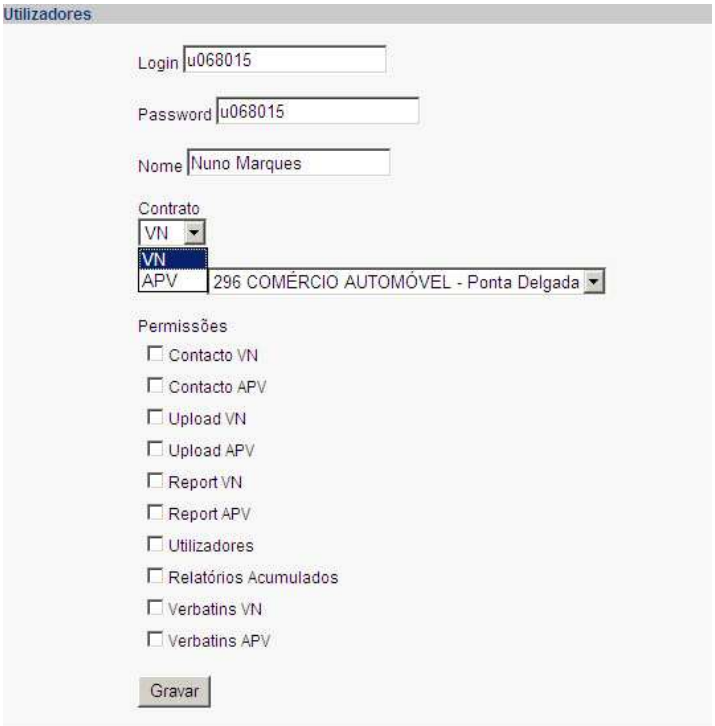
1 2 3

Adicionar Utilizador

Quer se edite um utilizador ou se crie um novo, os dados dos utilizadores são os seguintes:



Caso seja uma edição, os campos aparecem previamente preenchidos:



O *Contrato* é o tipo de Utilizador VN ou APV, no entanto este dado é apenas informativo, uma vez que as permissões são dadas através de um ***visto*** em

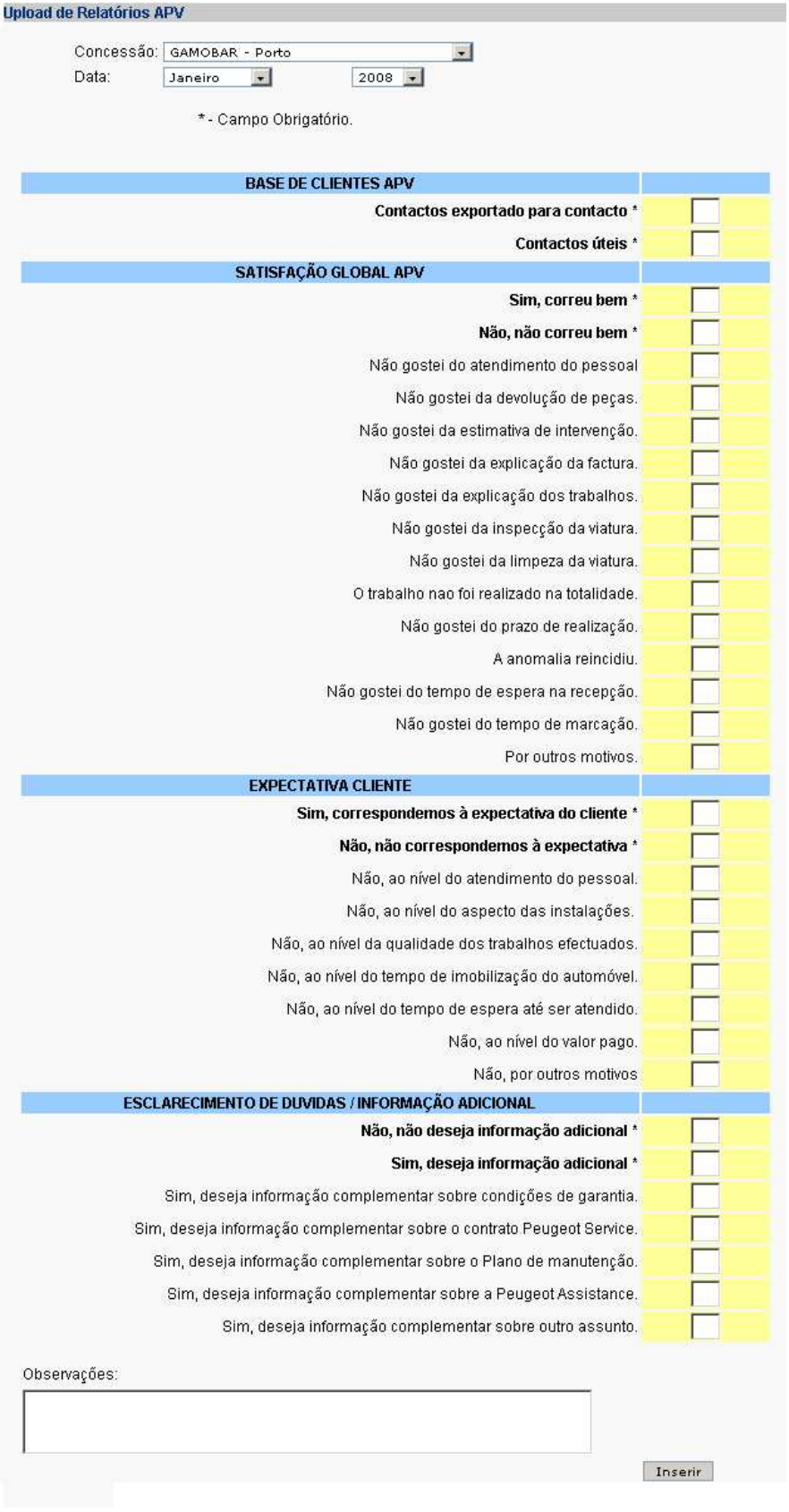
cada uma das áreas. A entidade é o concessionário a que pertence, sendo este dado também ele informativo.

2. INTRODUÇÃO DOS RESULTADOS MENSAIS – UPLOAD RELATÓRIOS VN E APV

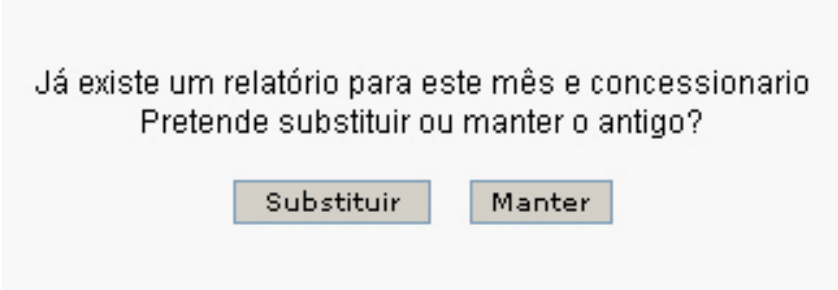
Uploads Manuais APV e VN

Para contactos efectuados de outra forma, está disponibilizada uma ferramenta para o upload directo da informação recolhida. Desta forma, o módulo Call torna-se mais flexível para uma combinação de dados de várias plataformas, a fim de esquematizar a mesma de uma forma standard.

O protocolo de inserção da informação é bastante simples. Parte do esquema do relatório (conforme a imagem seguinte) para evitar confusões na inserção.


Upload de Relatórios APV
Concessão: GAMOBAR - Porto
Data: Janeiro 2008
* - Campo Obrigatório.
BASE DE CLIENTES APV
Contactos exportado para contacto *
Contactos úteis *
SATISFAÇÃO GLOBAL APV
Sim, correu bem *
Não, não correu bem *
Não gostei do atendimento do pessoal
Não gostei da devolução de peças.
Não gostei da estimativa de intervenção.
Não gostei da explicação da factura.
Não gostei da explicação dos trabalhos.
Não gostei da inspecção da viatura.
Não gostei da limpeza da viatura.
O trabalho nao foi realizado na totalidade.
Não gostei do prazo de realização.
A anomalia reincidiu.
Não gostei do tempo de espera na recepção.
Não gostei do tempo de marcação.
Por outros motivos.
EXPECTATIVA CLIENTE
Sim, correspondemos à expectativa do cliente *
Não, não correspondemos à expectativa *
Não, ao nível do atendimento do pessoal.
Não, ao nível do aspecto das instalações.
Não, ao nível da qualidade dos trabalhos efectuados.
Não, ao nível do tempo de imobilização do automóvel.
Não, ao nível do tempo de espera até ser atendido.
Não, ao nível do valor pago.
Não, por outros motivos
ESCLARECIMENTO DE DUVIDAS / INFORMAÇÃO ADICIONAL
Não, não deseja informação adicional *
Sim, deseja informação adicional *
Sim, deseja informação complementar sobre condições de garantia.
Sim, deseja informação complementar sobre o contrato Peugeot Service.
Sim, deseja informação complementar sobre o Plano de manutenção.
Sim, deseja informação complementar sobre a Peugeot Assistance.
Sim, deseja informação complementar sobre outro assunto.
Observações:
Inserir

Depois de preencher os campos, o utilizador deve pressionar *Inserir*. O sistema vai então verificar a coerência dos dados e a existência ou não de dados referentes à mesma concessão / mês / ano. Caso exista uma entrada anterior, o utilizador será informado e ser-lhe-á pedido que decida se pretende manter a informação anterior ou substituí-la.

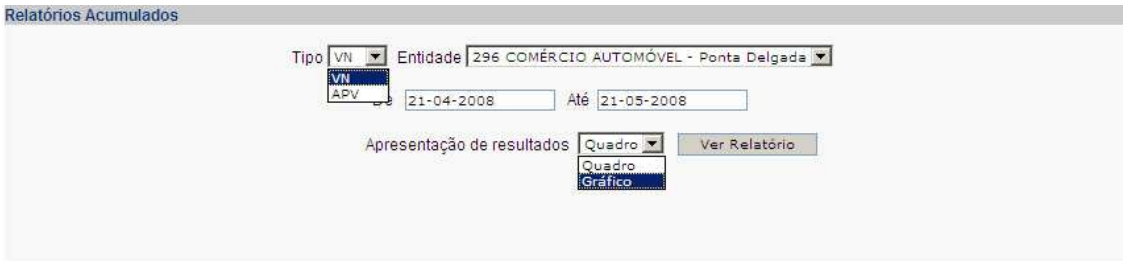


Relatórios Manuais VN e APV

Os relatórios manuais são em tudo iguais aos anteriores, tendo como única diferença a proveniência dos dados, visto serem baseados na informação que foi carregada manualmente.

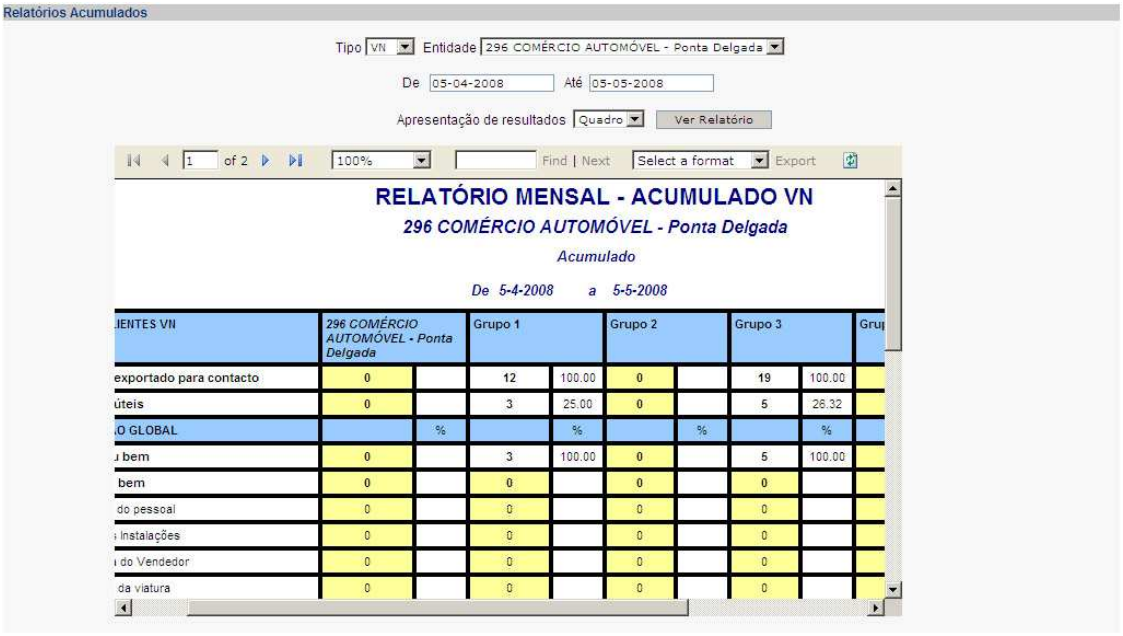
Relatórios Acumulados

Conforme os relatórios normais (APV e VN), para o utilizador gerar relatórios, o sistema pede-lhe para preencher o *Tipo* - VN ou APV (escolha que nos *standard* era feita por link), a *Entidade* (concessionário) , as *datas de início* (dd-mm-aaaa) e de *fim* (dd-mm-aaaa) e o *Tipo de saída* . A saída do relatório pode ser efectuada em quadro informativo (muito parecido com os relatórios standard) ou em gráfico. A partir deste momento o utilizador pode gerar o relatório.



A grande diferença entre os relatórios *Standart* e os A*cumulados* prende-se com o facto de os relatórios Acumulados terem a capacidade de juntar os vários

grupos de *upload* feitos dentro das datas designadas e compará-los entre eles.


Relatórios Acumulados
Tipo VN Entidade 296 COMÉRCIO AUTOMÓVEL - Ponta Delgada
De 05-04-2008 Até 05-05-2008
Apresentação de resultados Quadro Ver Relatório
1 of 2 100% Find | Next Select a format Export
RELATÓRIO MENSAL - ACUMULADO VN
296 COMÉRCIO AUTOMÓVEL - Ponta Delgada
Acumulado
De 5-4-2008 a 5-5-2008
IENTES VN
296 COMÉRCIO AUTOMÓVEL - Ponta Delgada
Grupo 1
Grupo 2
Grupo 3
exportado para contacto 0 12 100.00 0 19 100.00
úteis 0 3 25.00 0 5 26.32
O GLOBAL % % % %
bem 0 3 100.00 0 5 100.00
bem 0 0 0 0
do pessoal 0 0 0 0
instalações 0 0 0 0
do Vendedor 0 0 0 0
da viatura 0 0 0 0